

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada por el Ministerio de Educación	INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-005-EM-072
		Emisión: 13-10-2021
		Versión: 02
		Página 1 de 10

FECHA DE LA AUDITORÍA: Mayo 23 y 24 de 2023

OBJETIVO(S):

- Evaluar el Sistema de gestión de calidad de la Universidad.
- Verificar el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015.
- Verificar los resultados obtenidos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE:

- La auditoría cubrirá todos los procesos definidos para el SGC de la Universidad.
- Se auditarán los procesos estratégicos, misionales (programas de pregrado), de apoyo y de evaluación, mejora y control.
- Se auditará el periodo comprendido entre mayo de 2022 y mayo 2023.

EQUIPO AUDITOR:

- **Auditor Senior:** Adriana Marín Vergara.
- **Audidores Junior:** María Cristina Costa Paris, Maribel Osorio Melo, Sergio Andrés Flautero Mesa, Sonia Gisela Ríos Cruz, Yasser de Jesús Muriel Perea, Patricia Gómez Vallejo, Andrés Felipe Castellanos Gutiérrez, Carolina Bautista Torres, Diana Claribeth de Dios Ramos, Erika Alejandra García Hernández, Jacquelin Bohórquez Torres, Julián David Hernández Ochoa, Jakeline Sánchez Daza, Yineth Evelyn Albanez Andrade, Diana Katherine Agudelo Velasco,
- **Audidores Observadores:** Alba Rocío Beltrán Herrera, Jisel Jeraldine Aguillón Robayo, Lilia Rosmery Valderrama.

1. PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA				
PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	Nº. AUDITADOS	Nº. AUDITORES OBSERVADORES	Nº. AUDITORES EXPERTOS
Direccionamiento Estratégico	Francisco José Gómez Ortiz	4	0	1
Direccionamiento Académico	María Idaly Barreto Galeano	5	0	1
Direccionamiento Jurídico y Legal	Paola Edith Cadena Santos	1	0	1
Direccionamiento Administrativo y Financiero	Edgar Gómez Ortiz	3	0	1
Direccionamiento de Talento Humano	Ricardo López	6	1	1
Gestión de Activos de la Información	Sergio Martínez Londoño	7	0	1
Gestión de Bienes y Servicios	Narlyn Pulido	2	0	1
Gestión Jurídica y Legal	Paola Edith Cadena Santos	2	0	1
Gestión Financiera	Hilda Galindo Torres	6	0	1
Gestión Humana	Faber Arias Diaz	8	1	1
Bienestar Institucional	Fernando Augusto Montejo	8	0	1
Comunicación Organizacional	Magda Eliacid Medina	2	0	1

1. PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA

PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	Nº. AUDITADOS	Nº. AUDITORES OBSERVADORES	Nº. AUDITORES EXPERTOS
Internacionalización - Psicología	Patricia Serrano Esguerra	7	0	1
Evaluación, Mejora y Control	Sergio Andrés Flautero Mesa	6	0	1
Docencia – Arquitectura	Beatriz Eugenia Boada Peralta	10	1	1
Docencia – Ing. de Sistemas y Computación	Beatriz Eugenia Boada Peralta	12	1	1
Docencia – Economía	Beatriz Eugenia Boada Peralta	10	1	1
Extensión – Ing. Civil	-	12	0	1
Extensión – Ing. Electrónica y Telecomunicaciones	-	11	0	1
Investigación – Ing. Industrial	Edwin Daniel Durán Gaviria	8	0	1
Investigación – Administración de Empresas	Edwin Daniel Durán Gaviria	6	0	1
Investigación – Derecho	Edwin Daniel Durán Gaviria	9	0	1

2. HALLAZGOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORTALEZAS

Direccionamiento Estratégico.

1. La planeación estratégica institucional se refleja en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2020+, en el cual se realiza en análisis de los diferentes contextos nacionales e internacionales y los socializa con la Comunidad académico administrativa que participa en las etapas de iteración del Plan.
2. Los resultados de los estudios de tendencias generan un impacto significativo a nivel institucional, y aportan a la toma de decisiones de manera anticipada.
3. La Universidad no espera a que el Ministerio de Educación Nacional (principalmente), emita los actos administrativos mediante los cuales formaliza los cambios en el modelo de Educación Superior, sino que participa de los diferentes encuentros de trabajo que se realizan y con base en la información recolectada en las mesas de trabajo y los resultados de estas actividades, se adelanta a los cambios normativos para ser más propositivo frente a los requisitos legales aplicables.

Direccionamiento Académico.

1. La planificación de las actividades a cargo de los procesos de docencia, investigación y extensión garantizan que se tengan en cuenta los requerimientos de los programas académicos, el Plan de Desarrollo Institucional 2020+ y las de las demás más partes interesadas.
2. La consolidación y análisis semestral de la ausencia intersemestral, permite asesorar a la rectoría y a los cuerpos colegiados en el establecimiento de políticas para favorecer la permanencia y graduación oportuna de los estudiantes.
3. Los mecanismos de seguimiento a los procesos pedagógicos y de gestión académica, cuantitativos y cualitativos, garantizan una evaluación integral que permite promover estrategias para el desarrollo de las funciones sustantivas.

4. El análisis permanente de los cambios normativos y los estudios comparativos de oferta académica permiten asesorar a la rectoría y a los cuerpos colegiados en la creación, modificación y terminación de programas académicos.

Direccionamiento Jurídico y Legal.

1. Se lleva la trazabilidad y el control de los cambios que se aplican tanto a los actos administrativos como a Resoluciones y Acuerdos.
2. La actualización constante garantiza una correcta orientación y asesoría a temas legales; a su vez, permite aplicar correctamente la normatividad a la documentación institucional.
3. La publicación en la página web de la Universidad acerca de los diferentes actos administrativos y la documentación legal institucional, facilita la difusión de la información a toda la comunidad Universitaria.

Direccionamiento Administrativo y Financiero

1. Se resalta el compromiso de la dirección con el Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se evidencia en el aporte que el proceso realiza al cumplimiento de la política de calidad, manejando también, un amplio conocimiento del Plan de desarrollo de la Universidad.
2. La planeación del presupuesto anual permite la coordinación para el logro de las metas financieras de la Universidad.
3. La planificación del sistema de financiamiento de becas y descuentos evidencian las estrategias para atraer estudiantes y realizar una adecuada planeación financiera.
4. Se evidencia el manejo de lineamientos definidos para establecer fechas y costos de la expedición de recibos, constancias, entre otros., los cuales aportan positivamente a la dinámica administrativa y financiera de la universidad.
5. Se evidencia un riguroso seguimiento a los controles que mitigan los riesgos del proceso.

Direccionamiento de Talento Humano

1. Se tiene claramente definida la visión organizacional, lo que permite fijar objetivos y estrategias para lograr el crecimiento y desarrollo del talento humano; adicionalmente, es la ruta para la planificación de las políticas, lineamientos, guías y manuales que soportan la operación del proceso.
2. La calidad en el proceso se evidencia y observa, gracias al liderazgo que ejerce cada integrante del equipo de trabajo
3. El compromiso de los integrantes del equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales y el mejoramiento continuo son una fortaleza que promueve el bienestar de todos los colaboradores de la Universidad.
4. La herramienta "Somos Talento" de la plataforma 360° permite la alineación de los objetivos estratégicos con los procesos de Talento humano.

Gestión de Activos de la Información

1. La Universidad reconoce la importancia de la información digital, por lo que cuenta con servidores que realizan automáticamente el Back up diariamente. Estos servidores se encuentran ubicados en instalaciones externas a la Universidad, donde la empresa CW garantiza los más altos estándares de seguridad de la información.
2. La Universidad responde a normativas legales nacionales frente a la custodia y salvaguarda de documentos privados o de custodia especial.

3. La actualización de las Tablas de Retención Documental, han permitido fortalecer la digitalización de la información para su custodia y almacenamiento a través del Software SEVENET.

Gestión de Bienes y Servicios

1. La articulación de las unidades en la planificación anual de las actividades permite el perfecto funcionamiento del proceso.
2. Se realiza la identificación oportuna de las necesidades de infraestructura física, tecnológica y de mantenimiento de la universidad, garantizando el presupuesto para su ejecución.
3. El seguimiento pertinente en la selección, contratación, evaluación y reevaluación de proveedores, permite atender las solicitudes de las unidades en los tiempos establecidos.
4. El proceso cuenta con controles efectivos para minimizar los riesgos
5. La revisión apropiada de los indicadores ha permitido evidenciar un mejoramiento continuo

Gestión Jurídica Y Legal

1. La articulación con las unidades académico-administrativas permite brindar una respuesta clara y oportuna a los diferentes tipos de solicitudes en temas legales y normativos.
2. El seguimiento y revisión de los requisitos para la elaboración de contratos permite el cumplimiento de los términos legales con las partes interesadas.
3. La centralización de la información a través de medios digitales facilita el control y divulgación de los cambios en términos legales.
4. La categorización de los diferentes requerimientos legales junto con las estadísticas posibilita el correcto análisis de la información en el tiempo oportuno.
5. El seguimiento a través de informes por parte de Talento Humano a los procedimientos disciplinarios permite que se cumpla con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Estatuto Docente, facilitando la resolución de conflictos.

Gestión Financiera

1. El plan de trabajo es claro y definido para cada una de las actividades del proceso; del mismo modo, optimiza el cumplimiento de los compromisos institucionales con el Estado.
2. Se realizan campañas de divulgación, donde se presenta a los estudiantes (nuevos y antiguos) las opciones de financiación con las que cuenta la universidad.
3. La trazabilidad de las solicitudes de créditos se mantiene permanentemente actualizadas.
4. El calendario de obligaciones tributarias actualizado permite anticiparse a los vencimientos de los impuestos nacionales y distritales, realizando los pagos antes de la fecha límite.
5. El equipo de trabajo se mantiene actualizado respecto de los cambios normativos en materia tributaria.
6. El proceso de devoluciones de saldos a favor a estudiantes está claro y definido. Este proceso se encuentra publicado en la página web de la Universidad y es de fácil acceso.
7. Los riesgos del proceso están claramente identificados permitiendo el seguimiento de los mismos durante el año.

Gestión Humana

1. La apropiación, por parte del equipo de Talento humano, de los elementos de la plataforma estratégica y de la política de calidad.
2. La planificación de cada una de las actividades de los procesos establecidos, facilitando y agilizando la operación diaria.

3. La preclasificación de docentes durante el proceso de selección y contratación, lo que permite proyectar el presupuesto del personal basado en datos reales y al nuevo candidato, conocer cuál es la proyección dentro de la institución.

Comunicación Organizacional

1. La utilización de múltiples canales de comunicación garantiza que las estrategias de promoción lleguen a los diferentes segmentos de los públicos de interés de la Institución.
2. La gestión de los requerimientos de ordenes de producción, mediante formularios y reuniones complementarias, asegura la comprensión del requerimiento, al igual que la trazabilidad de los responsables y las actividades del proceso.
3. El sistema de seguimiento a los correos masivos, permiten garantizar la trazabilidad de las comunicaciones enviadas a través de este medio.

Bienestar Institucional

1. Desde agosto, se inicia la planeación de los programas y actividades de Bienestar institucional acorde con los lineamientos legales e institucionales; adicionalmente, con las necesidades percibidas por diferentes canales de información se logran establecer los planes operativos anuales de cada año.
2. La metodología aplicada para la elaboración del cronograma, donde se ofertan los programas y las actividades que realiza Bienestar, permite la participación y la integración de toda la comunidad académico administrativa.
3. El oportuno seguimiento al presupuesto permite tener un control de la gestión teniendo en cuenta el alcance de los objetivos y la ejecución de las actividades.
4. El trabajo articulado entre las diferentes áreas para la inducción de los estudiantes nuevos (permanencia, instituto de lenguas, facultades, admisiones etc.) permite que esta actividad se evalúe, se tabule y se analice con las dependencias que participan, de tal manera que esta información sirve de insumo para generar planes de acción que permitan mejorar la actividad.
5. La oportuna creación del Boletín quincenal permite la socialización de la oferta de los programas y actividades que se ofrecen.
6. La evaluación de las diferentes actividades permite tomar decisiones para mejoras del proceso.

Internacionalización – Psicología

1. Los lineamientos de internacionalización y el plan de desarrollo 2020+, dan cuenta de la importancia de la internacionalización en la consecución de las competencias interculturales de estudiantes y docentes.
2. El procedimiento para gestionar los convenios de cooperación interinstitucional, permite asegurar adecuadamente el inicio de los convenios y la participación de las partes interesadas.
3. El portafolio de proyectos colaborativos nacionales e internacionales en el aula, son clave a la hora de la internacionalización del currículo, en virtud de su gran demanda por parte de estudiantes y docentes.
4. Las estrategias COIL y las Clases Espejo, le permiten a estudiantes y docentes adquirir conocimientos y tener interacciones interculturales, aumentando así su visión del mundo.
5. La matriz de convenios es una herramienta valiosa, que facilita la identificación precisa de aspectos tan importantes como las partes, el país, el tipo y la etapa de ejecución de los convenios.
6. La matriz de redes, permite ver la interacción con otras instituciones pares y afines, quienes se convierten en factor multiplicador de la internacionalización de la Universidad.
7. La planificación de actividades contribuye al cumplimiento de lo proyectado en el proceso, incluyendo la ejecución del presupuesto asignado.

8. El fortalecimiento de la segunda lengua con el proyecto COIL en países de habla no hispana, contribuye con el bilingüismo desde la perspectiva de la interculturalidad.

Evaluación, Mejora y Control

1. El seguimiento de los cronogramas con los que cuenta el proceso facilita el cumplimiento de los requerimientos exigidos por parte del Ministerio de Educación y de otros organismos nacionales o internacionales.
2. La asignación de recursos para el desarrollo de los planes de acción está conforme con la planeación de actividades
3. Existe un alto nivel de comunicación organizacional de tal forma que, la socialización de los resultados de las autoevaluaciones y de las auditorías lleven el respectivo aval de la rectoría.
4. Los riesgos del proceso están claramente identificados y controlados por tanto la probabilidad de que ocurra su materialización es muy baja.
5. El sistema de PQRSF, está alineado institucionalmente lo que lo convierte en una medición de satisfacción para la comunidad académica.

Docencia

Programa de Arquitectura

1. Los miembros del programa demuestran conocer el proceso de caracterización y cómo este aporta al proceso de calidad a través de las diferentes actividades y el cumplimiento de las mismas.
2. El programa maneja proyecciones basadas en históricos que les permite hacer distribución de asignaturas de manera más acertada y acorde a planta docente.

Programa de Ingeniería de Sistemas y Computación

1. Se observa un gran dominio y seguridad en las actividades que corresponden a la Oficina de Registro y Control.
2. La verificación del funcionamiento de esta unidad, adscrita al proceso de docencia, ha permitido evaluar recursos y actividades actuales y aprobadas por la Universidad y verificar el buen funcionamiento del control de acceso a los archivos internos de Secretaría General.

Programa de Economía

1. El conocimiento y claridad de las actividades del proceso permiten mantener resultados deseados y cumplimiento de los objetivos.
2. Las actividades académicas y de permanencia se encuentran claramente definidas y programadas, articuladas con las diferentes áreas lo cual permite una ejecución oportuna y cumplimientos de las mismas.
3. Los horarios, la programación de la carga docente y la retroalimentación de las evaluaciones a docentes con cada uno de ellos, garantiza el mejoramiento continuo, efectividad y rendimiento en el proceso académico.
4. Las charlas y talleres que se realizan para las pruebas de estado de educación superior promueven su participación y fortalecen las competencias de los estudiantes para la aplicación de las mismas.
5. Se abordan oportuna y responsablemente los controles asociados a los riesgos del proceso, lo cual muestra eficiencia para lograr la mejora continua del proceso y efectivamente ayudan a la reducción del riesgo.

Extensión

1. La Unidad de Servicios Psicológicos y el Consultorio Jurídico tienen procedimientos y controles efectivos para mantener una adecuada y oportuna prestación del servicio.
2. El Consultorio Jurídico y la Unidad de Servicios Psicológicos cuentan con canales de comunicación efectivos que permiten recopilar y analizar información relevante de manera oportuna, de tal forma que se pueda atender la demanda de usuarios.

Programa de Ingeniería Civil

1. El desarrollo de programas y proyectos sociales abordan las necesidades prioritarias de la comunidad y promueven su bienestar.
2. La colaboración con organizaciones locales y grupos comunitarios promueve el desarrollo sostenible de las comunidades involucradas.
3. La asignación de recursos adecuados ayuda en la implementación de acciones que satisfacen las necesidades de la comunidad y mejoran su calidad de vida.
4. La participación activa de los estudiantes en iniciativas comunitarias, promueven el voluntariado y la responsabilidad social individual.
5. Durante la ejecución del Plan de Trabajo Anual, se realiza un seguimiento constante para evaluar el progreso de las actividades y verificar si se están alcanzando los objetivos establecidos.

Programa de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones

1. Se tiene conocimiento claro tanto de las actividades del proceso, como de las responsabilidades de los integrantes del equipo.
2. Cuentan con 7 convenios de responsabilidad social, afianzando los principios institucionales y valores morales en la comunidad y su entorno.
3. El Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería CONIITI, es muy importante ya que potencializa todas las áreas de extensión, permitiendo la participación de egresados, de emprendimiento y permite el mejoramiento continuo.
4. Participan en actividades de empleabilidad y de emprendimiento generando ideas innovadoras, búsqueda de oportunidades, sostenibilidad y habilidades para trabajar interdisciplinariamente.
5. Planifican sus actividades de una manera eficaz realizando un plan de trabajo y un presupuesto anual con el fin de ordenar y sistematizar la información indicando objetivos, metas, responsables y recursos.

Investigación

Programa de Ingeniería Industrial

1. El sistema SIGI360 permite llevar una trazabilidad de los proyectos de investigación.
2. Las actividades dentro del plan de trabajo están claramente establecidas y acorde con la consecución de los objetivos del proceso.
3. Existe un conocimiento completo, por parte del equipo, de las actividades del proceso lo que conlleva una alineación del recurso humano para el cumplimiento de lo proyectado.
4. Se evidencia cumplimiento eficaz de las oportunidades de mejora propuestas.

Programa de Administración de Empresas

1. La herramienta tecnológica "SIGI360" permite el control de las diferentes actividades en término de tiempos, responsables y tareas. Esta labor se complementa con los espacios de participación de los

diferentes programas en sus centros de investigación donde se avalan en primera instancia la mayor parte de las actividades.

2. Los riesgos son identificados, se realiza su respectivo seguimiento y las acciones definidas permiten su mitigación.
3. El liderazgo por parte del director de la Unidad Central de Investigaciones y de su equipo.
4. Tomar la política de calidad como base del sistema de investigaciones, que tiene a nivel estructural la lógica del ciclo PHVA. Además, se evidencia que sus procesos están enfocados a la mejora continua.

Programa de Derecho

1. La oportuna planeación de investigación articulada con las unidades académicas por medio de los directores de investigación permite definir las actividades de investigación, eventos, convocatorias proyectadas y entregables a realizar durante el año.
2. Se evidencia pleno conocimiento del proceso y de todas las actividades tanto del equipo de investigaciones como del programa de derecho.
3. Se evidencia una alta participación de las partes interesadas en las convocatorias, lo cual denota la eficacia de las diferentes estrategias de socialización. (publicación en la página web, correos masivos etc.).
4. Se evidencia que la producción Investigativa de derecho es una de las más importantes de la Universidad Católica de Colombia teniendo en cuenta que sus grupos de investigación está en las más altas categorías de clasificación de MinCiencias.
5. Como evidencia de reconocimiento a la producción investigativa, la revista Novum Jus de la facultad de derecho quedó registrada en SCOPUS con la categoría más alta Q1.
6. El trabajo eficaz de la escuela de maestros de la Facultad de Derecho donde se desarrollan las competencias investigativas por parte de los docentes.
7. Se evidencia el seguimiento efectivo de avance, en junio, a los proyectos, tanto de actividades propias de investigación como de las de gestión y se hace el informe de cierre en noviembre. Estos informes se registran en la plataforma 360.
8. El uso de indicadores permite, entre otras cosas, medir el porcentaje de participación de la comunidad académica en actividades, procesos de formación, análisis de cobertura de egresados profesores y estudiantes.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Direccionamiento de Talento Humano.

1. Según el Acuerdo 002 del 23 de abril de 2019 (Capítulo XX, Artículo 76), se debe realizar la publicación de manera legible del reglamento interno de trabajo en las sedes de la Universidad; con el fin, de asegurar que se encuentra público y disponible para toda la comunidad académico administrativa.

Gestión de Activos de la Información.

1. Mejorar la organización de la información del Proceso, de tal manera que se pueda acceder a la misma de manera organizada y desde cualquier punto de acceso.
2. Revisar la información documentada que hace parte del proceso y que se registra por medio de Formatos, Manuales, Guías, Procedimiento, entre otros, con el fin de vincularlos al Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación Organizacional

1. Rediseñar y actualizar la página web Institucional, lo cual permitirá la comunicación efectiva interna y externa.
2. Establecer mecanismos complementarios de verificación de la información publicada en la página web, lo cual permitirá mitigar el riesgo de incumplimiento de los criterios de calidad aplicables a los documentos o presentaciones institucionales.

Bienestar Institucional

1. Implementar estrategias de comunicación, con el fin de asegurar que toda la comunidad académico administrativa recibe y entiende la información que es compartida institucionalmente (correos masivos).

Docencia

Programa de Arquitectura

1. Se recomienda mejorar los canales de comunicación y fortalecer las rutas de vinculación a la universidad, de tal manera que el aspirante conozca la oferta académica y se pueda materializar su vinculación a través del pago de la matrícula.

Extensión

Programa de Ingeniería Electrónica

1. Es importante que el programa de Ingeniería electrónica y telecomunicaciones tenga mayor participación en los convenios interinstitucionales y de educación continuada.

Investigación

Programa de Ingeniería Industrial

1. Generar canales de divulgación más visibles para la comunidad académica
2. Las actas de comité deben encontrarse en un sistema o gestor documental que permita la conservación, consulta y custodia de las mismas.

NO CONFORMIDADES

Durante la auditoría interna, no se evidenció ninguna No Conformidad.

4. RESUMEN DE HALLAZGOS POR PROCESO			
PROCESO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
Direccionamiento Estratégico	3	0	0
Direccionamiento Académico	4	0	0
Direccionamiento Jurídico y Legal	3	0	0
Direccionamiento Administrativo y Financiero	5	0	0
Direccionamiento de Talento Humano	4	1	0
Docencia	9	1	0
Extensión	12	1	0
Investigación	16	2	0
Gestión de Activos de la Información	3	2	0
Gestión de Bienes y Servicios	5	0	0
Gestión Jurídica y Legal	5	0	0
Gestión Financiera	7	0	0
Gestión Humana	3	0	0
Bienestar Institucional	6	1	0
Comunicación Organizacional	3	2	0
Internacionalización - Psicología	8	0	0
Evaluación, Mejora y Control	5	0	0
TOTAL:	101	10	0

CONCLUSIONES DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA
<p>Con base en las evidencias presentadas y de acuerdo con el plan de auditoría, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Católica de Colombia está conforme, es eficaz y cumple con los requisitos establecidos en la ISO 9001 de 2015, en cuanto al plan de desarrollo, documentos, registros, lineamientos, manuales, procesos, procedimientos, acuerdos y directrices.</p>

AUDITOR SENIOR

FIRMA:

Adriana Marín Vergara

NOMBRE:

Adriana Marín Vergara

FECHA:

08-06-2023

Vo.Bo. DIRECTOR(A) OFICINA DE CALIDAD Y CONTROL DE PROCESOS / DECANO(A)

FIRMA:

Cecilia Garzón Daza

NOMBRE:

Cecilia Garzón Daza

FECHA:

08-06-2023